د عبير حمدي

الإقناع والتأثير

الأسرار والفنون والتقنيات الحديثة



سما

المجموعة العربية للنشر والتوزيع

الإقناع والتأثير

الأسرار والفنون والتقنيات الحديثة

تأليف

د. عبير حمدي



سما للنشر والتوزيع

العنوان: الإقناع والتأثير
الأسرار والفنون والتقنيات الحديثة

المؤلف: د عبير حمدي

إشراف عام: نجلاء محمد رضا قاسم

الناشر

سما للنشر والتوزيع

15 ش يوسف الجندي ميدان باب اللوق
أمام مول البستان وسط البلد
تليفون: 24517300 - 01271919100
emil: samanasher@yahoo.com

التوزيع

المجموعة الدولية للنشر والتوزيع

80 ش طومان باي - الزيتون - القاهرة
تليفون: 24518068 - 01099998240
emil: aldawleah_group1@yahoo.com

تصميم الغلاف: إيمان صلاح
إخراج داخلي: معتز حسنين

الترقيم الدولي: 978-977-6451-67-4
رقم الإيداع: 2014 / 8864
الطبعة الأولى: يناير 2015

إهــداء

معلمي وأبي الروحي
الغائب الحاضر
دكتورا **إبــراهــيــم الفــقـــي**
أهديك ماعلمتني وزرعته فيَّ..

مقدمــة

إن الطريقــة الطبيعيــة التي يمارســها معظم الناس للجــوء إلــى إقنــاع الآخريــن بارآئهــم وأفكــارهم هي النقــاش والجدال ومحاولة الحط من قيمة معارضيهم. والنتيجة تكون غير طيبة على الإطلاق ســواء اقتنعوا أم لم يقتنعــوا. ومن الأخطاء التي يرتكبها الكثيرون أنهم ينظرون إلى من يعارض أفكــارهم وارآئهم على انه المعــارض الذي يجب التغلب عليــه بطريقة أو بأخرى، ولكــن الحقيقــة غيــر ذلك؛ فإن مــا يجــب أن نبتغيه ونحصل عليه هو إقناعهم ودفعهم إلى أن يغيروا ارآئهم أو أفكــارهم وليس هزيمتهم، أو تحطيمهم نفسيا على الإطلاق. فنحن نريد أن نكسبهم لصفنا لا أن نضعهم ضدنــا، ونلغــي الفكــرة عنــد غالبيتهــم بأن مســألة معارضــة الناس لأفكــارهم هــي بمثابة تهديد وصفعة

موجهة للذات وعليه يقومون بالرد بطريقتهم التي تملكها الانفعال والروح العدائية في بعض الأحيان.

ويلعب الإقناع دورًا رئيسيًا وحيويًا في حياة أي فرد، فالوالد في بيته يريد أن يقنع الأسرة بوجهة نظره، والمسئول في موقعه أيًا كان يريد أن يقنع المرؤوسين، والتاجر يحاول إقناع الزبائن، والتربوي يسعى لإقناع طلابه، والإعلامي يريد إقناع المُتلقي، والسياسي يريد إقناع الجمهور بجدوى سياسته وأهمية برامجه، ورجل العلاقات العامة يسعى لتسويق المنتجات والخدمات لدى الجمهور المستهدف، ولذا فإن للإقناع دورًا رئيسًا في الحياة التي تعتبر ميدانا للاتصال؛الذي يعد عملية إنسانية وحياتية ذات جانب اجتماعي ونفسي,لا تستقيم الحياة الاجتماعية وتكتمل إلاّ بها، ويأتي الإقناع ليضطلع بالدور الرئيس والمهم في الاتصال.

1

مفهـوم الإقـنـاع

يعـرف الإقناع بأنـه «عملية إحـداث تغيير أو تعزيـز لموقف أو لمعتقـد أو لسـلوك ما، فهو عبـارة عن نتيجة تصـل إليها من خلال تبني أسلوب اتصالي تستخدم فيه أدوات التأثير».

كما يعرف بأنه «الجهد المنظم المدروس الذي يستخدم وسائل مختلفـة للتأثيـر علـى آراء الآخريـن وأفكارهـم بحيـث يجعلهـم يقبلـون ويوافقون على وجهة النظر في موضـوعٍ معين، وذلك من خلال المعرفة النفسية والاجتماعية لذلك الجمهور المستهدف»، وهنالـك تعريـف آخر يشـير إلى أن الإقنـاع هو: «عمليـات فكرية وشـكلية يحـاول فيها أحد الطرفيـن التأثير على الآخـر وإخضاعه لفكرة ما».

ونلاحظ من التعاريف السـابقة أنها تشـير إلى أن الإقناع يتمثل فـي قدرة التأثيـر على العقل والفكر بهدف دفـع الفرد أو الجمهور لتقبّـل وجهة نظرنا، بينما تهدف الدعاية إلى التأثير بشـكل مباشـر على عواطف ومشاعر ذلك الجمهور.

2

مبادئ الإقناع

لما كان الإقناع يقوم على الاتصال الهادف إلى مخاطبة عقل الجماهير في محاولة لإقناعها بفائدة مضمون الاتصال وبالتالي كسب تأييدها كنتيجة للتقبل والرضا، فإنه يمكننا إعادة صياغة مبادئ الإقناع التي يستهدي ويسترشد بها العاملون في كافة المجالات الاتصالية لإقناع جمهورهم الذي يتعاملون وذلك على النحو التالي:



- **مبدأ المعرفة:** أي الجماهير تأثير تطبيق على مصالحها.
- **مبدأ الحركة:** حيث أن قبول الاقتراح مرهون بمعرفة الجماهير لكيفية تطبيقه.
- **مبدأ الثقة:** أي أن يصدر الاقتراح عن شخص أو منظمة ذات سمعة طيبة.
- **مبدأ الوضوح:** أن يُصاغ الاقتراح بشكل واضح دون غموض.

3

أهميـة الإقـنـاع فـي الحيـاة

مـن الصعوبة أن يتقدم ويتطـور مجتمع لا يملك القناعة الكافية بضرورة الأخذ بوسـائل الحضارة المتقدمة من تكنولوجيا صناعية وزراعيـة وتقنية اقتصادية ومهنية وغيرها..؛ ومن هنا نلمح ضرورة الإقناع، ونشـعر بأهميته في أمور الحيـاة المتعددة، ومدى الحاجة إليه في الأمور الدينية. كما أن الإقناع في أمر ما ليس من الضروري أن يكون بصورة مباشـرة وموجهة لكل شخص بعينه، لأن ذلك قد يصعـب تحقيقه دائمًا.. ولأن التأثر والتأثير الجماعي يشـكل نوعًا من الإقناع ويؤدي إلى التقليد.

وقـد قامـت الباحثـة الاجتماعيـة كاتلين ريدون بدراسـة حول الإقنـاع وأهميته، فأشـارت إلـى حقيقة اجتماعية، وهـي أن الناس يعتمـدون علـى بعضهم، ويتصرفـون بالكيفية التي تحقـق التوافق بينهـم، فـكل منهـم عليـه أن يجـد الأسـاليب التي تجعل سـلوكه المحقق لأهدافه مقبولًا من الآخرين، ذلك لأن أنماط الحياة تؤكد علـى أن النـاس كائنـات اجتماعية، فهم في حـاجة إلـى أن يكونوا فـي صحبة الآخرين، وأن يكونوا مقبولين منهم وهذه الحاجة التي

يشعرون بها لا يمكن تحقيقها إذا جاء سلوكهم متعارضًا مع أهداف الآخرين، ويأتي الإقناع كأسلوب يحاول به الناس أن يغيروا سلوك الآخرين.



4

أهميــة تعلــم مهــارات التــأثــيــر

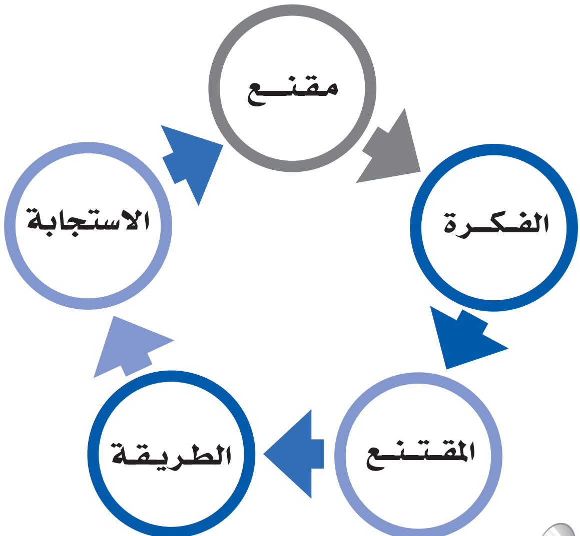
يكتســب الشــخص المتعلم لمهارة التأثير عـدة فوائد تميزه عن غيره، ومن هذه الفوائد:



1. القدرة على تجنب الخلافات وسوء الفهم.
2. القـدرة علـى تغييـر الآراء والأفكار وتصحيح مساراتها.
3. التمكـن مـن إدارة وتفعيـل فـرق العمل.
4. القدرة على إدارة الجلسات التفاوضية بنجاح.
5. اكتساب سمة قيادية نادرة.
6. التمكن من إدارة عمليات التغيير بسهولة.
7. تعزيز الثقة بالنفس وتحقيق المزيد من النجاح.
8. اغتنام الفرص المتاحة والإقناع بقدراته.
9. ارتفاع مستوى الوعي والإدراك.

5

أركان الإقناع





أولًا: مقنع (العوامل المؤثرة):

1 الثقة إن كسب ثقة الناس يحتاج إلى أمور:

- أن يظهر المصدر الاهتمام بمصالح المستقبلين (الطرف الآخر) ولا يقتصر اهتمامه على مصالحه..

- القصد في الوعود حيث أن له دور في كسب الثقة من الناس.

2 **الذكاء** القدرة على الإقناع والمواجهة.

3 **اللغة واللهجة** بسيطة وسهلة وواضحة.

4 **القناعـة** أن يكـون المصدر عاملًا بما يدعـو إليه من معتقدات وأفكار وآراء: ومقتنعًا ولو بعض الشـيء يدعو إليه، وذلك لأن فاقد الشيء لا يعطيه.

5 **الصبـر** هو التحمـل والهدوء وعدم الضغط على الطرف الآخر لنجاح عملية القناع.

6 **«الحكمة» مستوى المعرفة الدراية بما يدعو إليه وبما الإقناع والتأثير به:** فإذا كان المصدر غير ملمٍّ بموضوعه وليست لديه المعلومات الكافية، فإن هذا يفقد عملية الإقناع فعاليتها.



ثانيًا: الفكرة (العوامل المؤثرة فيها):

- واضحة، دقيقة، مختصرة، سهلة، صادقة، منطقية، تحل معنى واحد محدد.
- **مستوى الفكرة:** المعتقدات و القيم والمعايير و الخبرات.
- **المعتقدات :** الأمور التي من خلالها ننظر للأمور حسنًا وقبحًا وإمكانًا واستحالة وصحة وخطأ وإيجابًا وسلبًا.
- **القيم:** المقاييس التي نعتبرها هامة لنا ولغيرنا ونطلب بمراعاتها وتحقيقها: الصدق- الأمانة- العفة.
- **المعايير:** هي الأمور الحياتية التي نعتبرها مهمة لنا دون غيرنا: نوع السيارة -الوظيفة -الملابس -الجو -المكان.



- **الخبرات:** المعرفـة النظرية والمهارة العملية من التعلم والتكرار والتجربة والمحاكاة والتقليد.
- المعتقـدات والقيـم والخبـرات نحـن نـدرك المعلومـات مـن خـلالها التي تنقلها إلينا الحواس.
- وتؤثر على إدراك الإنسـان للعالم سلبًا أو إيجابًا، أنت تدرك من خلالها. وتنقل خبرتك للآخرين من خلالها.



ثالثًا: المقتنـع (العوامـل المؤثـرة):

- الحالة النفسية أن يملك المصدر إدراكًا للعوامل النفسية ومعرفةً بها كالاتجاه النفسـي (الودّي) من قِبل المسـتقبل نحو المصدر، أيضًا المناسبة والتوافق النفسي بين الموضوع والمستقبل وعدم التصادم أو التنافر بينهما.

1. **البيئـة الخارجيـة والمجتمع:** إذ أن لهما دور بـارز في تكوين الشـخصيات المسـتقلة فـي عـدة جوانـب، الجانـب الثقافـي والأخلاقي والمبـادئ والتعامل وحتى طريقـة التفكير، والذي يهمنـا هو الحاجـات التي تفرضهـا البيئة أو المجتمع وتشـكل لدى المستقبلين اهتمامًا واضحًا.

❷ **الثقافة والتعليم:** حيث يساعدان المتلقي على الطريقة الجيدة فـي تنظيم المعلومات والأفكار. عمرة وهنا أمر مهم لان العمر بيتحكم في نجاح عملية الإقناع.

❸ **الرسالة:** هي لب الحديث الذي يراد الإقناع به، بل إنها الشـيء الأساسـي والمهم في عملية الإقناع ولهـا **قواعد يجب الالتزام بها ومراعاتها لنجاح عمليات الإقناع:**

- **الوضـوح فيها والبعـد عن الغموض والألغـاز:** لأن ذلك مما يعيق المستقبل عن فهمها والتأثر بها.
- **الشـرح:** أن تكـون البيانات المدونة في الرسـالة فـي متناول المسـتقبل وحاجاتـه، وأن تتلائم مـع أهدافـه وتصوراته في الوقت المناسب.
- أن تحتوي الرسالة على الجانب الإيجابي والمؤيد.



- **أن تحتـوي الرسـالة على الأدلـة والبراهين والحجـج القوية:** حيث إنها تضيف إلى الموضوع ثقلًا ورجوحًا.
- **الابتعاد عـن المواجهـة بالمجادلة:** إن اعتـراض أفكار وآراء المستقبل مباشرة بالحجة منفِّرٌ.
- أن يكون الموضوع مرتبًا ترتيبًا منطقيًا.
- استخدام العبارات المناسبة.

4 **الوقـت:** اختيـار الوقت المناسـب لكسـب ثقة النـاس، فتقديم الرسالة في وقت غير مناسب لا يفي بالغرض المطلوب.

ومن هنا علينا معرفة الأنماط التمثيلية الشخصية:

البصـــري، الســمعـــــي، الحــســـــي.

6

اكتشاف النظام التمثيلي

صفات الشخص ذو النظام البصري:

- هذا الشخص يتحدث بسرعة وبصوت عال
- يأخذ أنفاسا قصيرة وسريعة
- دائم الحركة يتميز بالنشاط والحيوية
- يعطي اهتماما كبيرا للصور والمناظر
- أكثر من الأصوات أو الأحاسيس خلال تجاربه
- يأخذ قراراته على أساس ما يراه شخصيًا أو على أساس تخيله للأحداث.



التأكيدات اللغوية:

- ينظـر، يرى، يتخيل، يركز نظره، يشـاهد، يلاحـظ، ظاهر، منظر، مظلم، حملق، واضح، رؤية، يبرق.

أمثلة لكلمات وجمل:

- هذه الفكرة غير واضحة بالنسبة لي.
- أرى وجهة نظرك.
- هذا واضح تمامًا.
- أنا أراه كذلك أيضًا.
- هذا يعطيني نظرة عميقة.
- أرني هذا بتفاصيل أكثر.
- تخيل أنك في موقف وسترى من وجهة نظري.

أسئلة تكشف النظام البصري:

- ماهو لون الباب الأمامي لمنزلك؟
- أي من أصدقائك له أطول شعر؟
- ماذا ترى في طريقك إلى السوق؟
- ماهو اتجاه الخطوط على جسم النمر؟
- ماهي أطول بناية قريبة من دارك؟
- كيف يكون منظر الهرم لو كان مقلوبا؟

صفات الشخص ذو النظام السمعي:

- هـذا الشــخص عـادة مـا يسـتخدم طبقـات صـوت متنوعـة في التحدث.
- يتنفس بطريقة مريحة.
- متزن ويتميز بقدرته الشديدة على
- الإنصات للآخرين بدون مقاطعتهم.
- يعطي اهتمامًا أكثر للأصوات عن
- المناظر والأحاسيس خلال تجاربه وما يمر به من أحداث.
- يأخذ قراراته على أساس ما يسمعه وعلى تحليله للموقف.



التأكيدات اللغوية:

- يســمع، ينصت، يتكلــم، ضوضاء، نغمة، يعلن، يســأل، صوت، دندن، صمت، مقام الصوت، يصرخ.

أمثلة لكلمات وجمل:

- أسمعك بوضوح.
- هذا الشيء له رنين في أذني.
- هذا مألوف لأذني.
- إذا سمعت نفسك وأنت تتكلم، ستغير رأيك.
- أريدك أن تسمع شيئًا بتركيز (سأقوله مرة واحدة فقط).
- هل ما أقوله مقبول لأذنك.

أسئلة تكشف النظام السمعي:

- كيف تكون أصوات عشــرة أشــخاص يصرخون جميعهم في آن واحد؟
- كيف يكون صوتك وأنت تتكلم تحت الماء؟
- ماذا يكون الصوت الحادث إذا سقطت سيارة من مكان مرتفع؟
- كيف يكون صوت المنشار عندما يقطع صفيحة معدنية؟
- كيف يكون صوت مذيع التلفزيون إذا تضاعفت سرعته؟
- كيف يكون صوت النشيد إذا كان الشريط مقلوبًا؟

صفات الشخص ذو النظام الحسي:

- هذا الشخص يتميز عادة بالهدوء.
- يتحدث بصوت منخفض.
- يتنفس ببطء وعمق ويعطي اهتماما أكبر للشعور والأحاسيس عن الأصوات والصور.
- يأخذ قراراته بناءًش على أحاسيسه.
- قد يكون من الممكن أن يؤثر الآخرون على أحاسيسه وبالتالي على قراراته.



التأكيدات اللغوية:

- شـعور، إحسـاس، بارد، سـاخن، هدوء، ناعم، تعيس، غضبان، مسـتريح، خائف، يبتلع، يتذوق، يهضم، عذب، حلو، مر، حار، ليس لها طعم، مدخن، عطري، فائح، نفاذ.

أمثلة لكلمات وجمل:

- أنا عندي إحساس بأنك على صواب.
- أنا لا اشعر بالارتياح عندما اعمل تحت ضغط.
- هل يمكنك أن تضع يدك على السبب الرئيسي.
- أشعر بأنك أمسكت بطرف الخيط للموضوع.
- أريد أن أستطعم بهذه اللحظة.
- أضفت حلاوة للموضوع.
- له طعم ممتاز.
- هذا الموضوع رائحته فائحة.
- أنا أشم شيئًا غير سليم في هذا الموضوع.

أسئلة تكشف النظام الحسي:

- كيف يكون شعورك عندما تلبس جوارب مبللة ؟
- كيف يكون شعورك عندما تضع قدمك في حوض ماء بارد؟
- أيهما أكثر سخونة يدك اليمنى أم اليسرى ؟

- كيف يكون شعورك عندما تحتسي شوربة مالحة جدًّا؟
- كيف يكون شعورك عندما تكون فرحًا؟



رابعًا: الطريقة (العوامل المؤثرة فيها):

- مناسبة للرسالة.
- المستقبل.
- الوقت.
- تعدد الطرق.
- مرتبة.
- المؤثر الخارجي.
- المكان.
- البيئة.

7

طــرق الإقــنــاع

1. الطرق الخمس الفعالة.
2. البرامج العقلية.
3. الألفة.
4. العاطفة والعقل.
5. فنون اللغة.
6. غسيل الدماغ.

1 الطــرق الخمــس الفعــالــة:

- وشملت البحث لـ 1684 تنفيذيًّا من مجموعة متنوعة واستغرقت مدة عامين من السمات الأكثر أهمية فيما يتعلق بطريقة الناس اتخاذ قراراتهم وهي: المخاطرة، المسئولية، روح التنافس، التمرد، الاندفاع، المثابرة، الخوف والشك، الاستغراق في الذات، التعليم، الذكاء والحقائق، الصفقات.

❷ البرامج العليا العقلية:

- شخص اقترابي أو ابتعادي، المرجعية الداخلية أو الخارجية، الإجمالي والتفصيلي، العائد الداخلي والعائد الخارجي.

❸ العاطفة والعقل:

- عملية الإقناع تعتمد على عناصر عقلية وأخرى عاطفية
- ماذا يدور في فكرك عندما تقرا هذا الإعلان: اشتر الآن واحصل على اثنين بسعر واحدة.

الجوانب الثلاثة للإنسان (نموذج مرسيدس)



- أي تغيير في أي جانب يؤدي إلى تغيير في الباقي.

- لكل إنسان مدخل أقرب للتغيير.
- قبل الاتصال اضبط تفكيرك وسلوكك ومشاعرك.
- وعند الاتصال احرص على أن يصل تأثيرك إلى الآخرين جميعًا وفي الجوانب الثلاثة كلها.

الاتصـــال بيـــن النـــاس:

- حينما تتعامل مع عدد من الأشـخاص يزداد الأمر صعوبة، فلابد من تلوين أسلوبك لأن مداخل الناس ليست متطابقة.
- احـرص على مراعـاة الجوانب الثلاثة في نفسـك وفي المقابل، وحـاول معرفة أقرب الطرق للتأثيـر فيه، واعلم أن التأثير متبادل بينكما.



4 الألفة:

- الألفة على مستوى غير الكلامي (المرآة)، وأعمق مراحل الألفة في هذا المستوى معرفة درجة تنفس الشخص الآخر ومجاراته.
- الألفة على مستوى نبرة الصوت.
- الألفة على مستوى لحن الخطاب.
- الألفة على مستوى القناعات والقيم والمعتقدات.

لابد لكل نجاح في الاتصال من ألفة وليس كل ألفة تحقق النجاح في الاتصال.

كيف يمكنك إحداث الألفة في اللقاء:

المطابقة، المجاراة، القيادة.

5 فنون اللغة (عيوب التعميم الحذف التشويه):

- **التعميم:** (الإعلام سيئ) (جميع البنوك ربوية) (الأحوال طيبة (بما أن... فهذا يعني...) (من لم يصل في جماعة يأثم).
- **الحذف:** (في الحديث...) (ذكرت الصحف...) (قال العلماء...) (أخبرني من أثق به) (المبني للمجهول) (ويل للمصلين).
- **التشويه:** (من الواضح - البين..) (يجب - يلزم أن..) (يستحيل - لا يمكن أن..) (الأفضل أن..) (هذا جيد - غريب - خطير).

6 غســـيـل المـــخ:

- اصطلاح يتردد استعماله كثيرا في السنوات الأخيرة بالرغم من انه يحدث منذ أقدم المجتمعات البشرية
- لغسيل المخ أو غسل الدماغ مرادفات علمية أخرى أدق تعبيرا.. منها المذهبة، غرس العقائد، التحويل الفكري، التنويم الضمني، الإقناع الخفي.

نـبـــذة تعـــريفـيـــة:

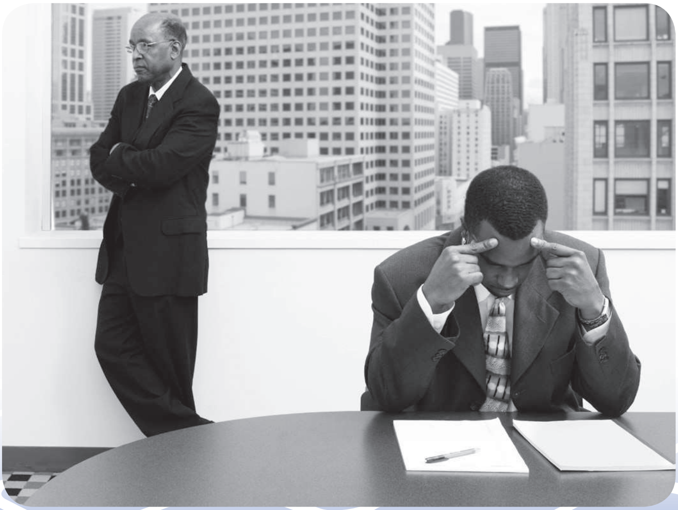
عملية غسيل المخ وان كانت قديمة، فان أسسها العلمية لم تتضح إلا في أوائل الثلاثينات من القرن العشرين حيث بدأت الخطوة الأولى على مخ الحيوانات في معمل العالم الروسي الشهير باف لوف (1849-1936).

بالنسبة للإنسان.. استندت عملية غسيل المخ على الحقيقة العلمية التي تقول إن الإنسان عندما يتعرض إلى ظروف قاهرة وصعبة تصبح خلايا مخه شبه مشلولة عن العمل والمقاومة.. بل قد تصبح عاجزة عن الاحتفاظ بما اختزنه من عادات.. لدرجة أن مقاومتها للأذى والتهديد الواقع عليها قد ينقلب إلى تقبل أشد واستسلام أسرع للإيحاء ولعادات جديدة أخرى وانعكاسات غريبة قد يتصادف حدوثها في تلك اللحظة.

العوامل التي تؤدي إلى غسيل المخ:

العوامـل التـي تحفـز أو تخـدر أو ترهق خلايا المـخ وتوصلها إلـى الحافـة الحرجة بحيـث يصعب عليهـا أن تحتفظ بمـا تعلمته وبالتالـي يتـم غسـل المخ وغـرس ما يراد فيـه ومنهـا : الصدمات النفسـية المفاجئة، التهديد المسـتمر، الجوع والعطش الشديدين، الآلام الجسـمية والنفسية الشديدة، بعض الأدوية، تقنيات علاجية الإرهاق العصبي المسـتمر كالسـهر المتواصـل أو النوم المتقطع، المواقف الشـديدة المرعبة كالمعارك الداميـة والكوارث وعلية.. فإن عملية غسيل المخ تدل على:

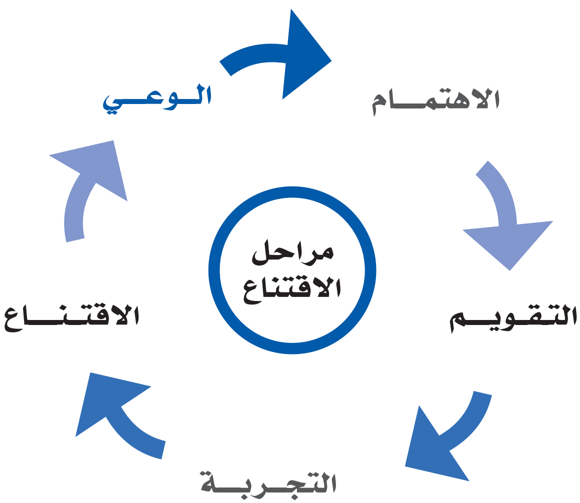
تطهير وطرد لعادات وأفكار وميول اكتسـبها عقل الإنسـان في وقـت مضى وإدخـال أو غرس عـادات وأفكار أخـرى جديدة في ذلك العقل (المغسول) وهي عملية تتسلط على العقل الذي أصبح نظيفًا (ناصعًا) ولقمة سائغة لحشوه بأية أفكار أو دعاية أو عقيدة.



8

مــراحــل الإقــتــنــاع

يمـر الإنسـان بخمس مراحـل قبـل أن يقتنع بما يعـرض عليه، سواء كانت فكرة أو منتج، على افتراض انه شخص سوي وراشد، وهذه المراحل هي:



❶ **الوعــي:** عندما يعي الإنسـان رسـالة معينة سواء كانت سمعية أو بصرية أو حسية.

2 **الاهتمام:** يهتم الإنسان بالأفكار الجديدة التي أصبح يعيها.

3 **التقويم:** يتم فيها تقويم الأفكار أو الأشياء التي جذبت تفكيره، ويبدأ بوضع معايير موجودة في ذهنه.

4 **التجربة:** يقوم الشخص بتجريب الفكرة و ملائمتها لاحتياجاته.

5 **الاقتناع:** يصل الشخص إلى هذه المرحلة إذا نجحت الفكرة.

9

نجـاح عمليـة الإقـنـاع

مـن أجل سـير عمليـة الإقنـاع بصورة سلسـة وحتـى لا تضيع الجهـود سـدى لا بد من مُراعـاة بعض العوامل فـي عملية الإقناع وهذه العوامل هي:

1. **البساطـة والوضـوح:** يجب أن تكون العملية بسـيطة وواضحة مضمونها وكذلك في لغتها ويجب أن تكون مترابطة متسلسـلة ومنطقية ولغتها تتناسـب مع احتياجات الموقف نفسـه وتكون كذلك كاملة مختصرة صحيحة ومفهومة.
2. **الإثـارة والتشويـق:** لا بـد أن يكون في عمليـة الإقناع نوع من التشـويق وإثـارة الانتبـاه والاهتمـام ممـا يحفـز المتلقي على التعـاون، كما يجب أن لا تتضمن أو تُشـعر بـأي طريقة تجريح أو لبس أو تعالي على المتلقي.
3. **إشبـاع الرغبـات والحاجـات:** لدى المتلقي حاجـات كثيرة مما يجـب معه معرفة تلـك الرغبـات والحاجات التي تنسـجم مع مضمون الرسـالة للعمل على إشـباعها ما أمكن وغالبًا ما تعمد

الرسائل إلى إثارة حاجة حب الاستطلاع وأحياناً الحاجة إلى الأمان وهكذا..

4 **المصداقية في المضمون وفي المصدر نفسه:** وهذا يتطلب منا توخي الصدق في المعلومات والدقة والوضوح. كما أن المصدر إذا كان يحظى بالقبول لدى المتلقي فإنه يكون باعثاً على الثقة ومن ثم الارتياح والاقتناع بما يقول يرسل.

5 **الإثابة والتعزيز:** ففي كافة أشكال الاتصال وعند البحث عن عنصر الإقناع لابد من ممارسة هذا المبدأ لنجاح الاتصال بشكل عام. ويكون ذلك أحياناً بمساعدة المتلقي على الرد على الرسالة وإشعاره بالاهتمام بها وغيرها من الأساليب المناسبة.



10

عنـاصــر العمليــة الإقنــاعيــة

لا بد لأي عملية مهما كانت طبيعتها وأيا كان مجالها أن تحتوي علـى عناصر تضع حدودًا واقعية لهذه العملية فعملية الإقناع تعتبر فـي الأســاس عمليــة اتصــال فســوف نقــوم بشــرح مبســط لعملية الاتصــال حتــى نتمكن مـن تقديـم توضيح أكثـر شـمولًا لعناصر العملية الإقناعية.

11

عمليــة الاتصـــال

إن أي تفاعـل بيـن أي شـخصين أو جهتيـن مختلفتيـن يعتبـر بالدرجـة الأولـى اتصـالًا، وهـذا الاتصـال يتـم من أجـل إيصال المعلومـات، تغييـر المواقـف والأسـاليب، أو تحريـك الأطراف الأخـرى لتلبيـة حاجة مـا أو تنفيـذ أمر معيـن، وهنـاك العديد من التقسـيمات التي تحتويها عملية الاتصال، ولكن وبشـكل مختصر وعام يمكن القول أنها تتكون من العناصر التالية :

- **الإرسال والاستقبال:** الفهم، الإدراك، والوعي.
- **وضع وفك الرموز:** التفكير، والتحليل.
- **الإحســـاس:** المشاعر، والعواطف.
- **التـحـكـم:** الإرادة، اتخاذ القرارات.
- **جـهـاز الارتـكـاز:** الجسم.

وباعتبار الاتصال عملية إنسانية بحتة تعتمد على النفس البشرية فكذلك جميع مكونات هذه العملية تتم من خلال العناصر المادية للجسـد البشـري، والتي تتفاعل مع هذه النفس فيتم الإرسـال عبر

الكلمات، العيون، والحركات. ويتم الاستقبال عبر السمع، النظر، والإحساس. ويتم تحليل هذه العوامل عبر المفاهيم والأفكار وتحليل المعاني الماورائية في عملية الإرسال، وبالتالي التحكم فيه حسب القرارات التي تتوافق مع المشاعر والعواطف، مرتكزة جميعًا كما قلنا على العوامل المادية في الجسد ومعتمدة على الروح في إضفاء الراحة والطمأنينة للقرارات المتخذة.

كما أن عملية الاتصال يمكن أن تكون وبشكل أساسي عملية تفاعلية ؛ فالمرسل يصبح مستقبلًا، والمستقبل يصبح مرسلًا، وبالتالي تنشأ تفاعلات أكثر تعقيدًا لهذه العملية مما يجعل خطواتها تحتاج إلى درجة أكبر من اليقظة والانتباه حتى يتم تجنب دخول أي عمليات تشويش، سواء أكانت مقصودة أو غير مقصودة.

وهكذا فإن على الشخص الذي يرغب بإقناع الآخرين بأفكاره إعداد نفسه للرسائل المرتدة التي يمكن أن تصل إليه من الأشخاص الذين يتفاعل معهم حتى يتمكن من تحليلها بشكل أفضل، وبالتالي حصوله على درجة أعلى من الوضوح لأفكاره، وإقناع الآخرين بصورة أقرب إلى الكمال من خلال تلبية متطلباتهم وخصوصا المعنوية منها.

مهارات اتصالية مهمة:

- **الاتصال اللفظي:** الصوت، اللغة، الوقفة، الانصات، اشرك، المستمع.
- **الاتصال غير اللفظي:** العين، الحركة، الوضع، تعبيرات، الوجه، اللبس والمظهر.



12

مكونــات الاتصـــال

- **الكلمات:** تمثل 7 ٪ فقط من مركبات الخطاب.
- **نبرة الصوت:** تمثل 38 ٪ من مركبات الخطاب.
- **تعبيرات الجسم:** تمثل 55 ٪ من مركبات الخطاب.



أولاً: اســتــخــدام العيـــن:



1. أين تنظر؟
2. للتواصل مع المجموعة.
3. التخلص من التخوف والارتباك.

المــهـــارات:

1. **أين تنظر:** العين اليمنى أو اليسرى أو للعينين أو لعظمة الأنف أو قرب العين لا تنظر للأرض أو وسط الجسم أو الكتف حسن وطور التواصل بالعين.

❷ **للتواصل مع المجموعة:** تحتاج من 4-5ثواني للتواصل معهم أما الفردي فمن 5-15 ثانية. (الحماس والوثوق).

❸ **التخلص من التخوف والارتباك :** خاطب الجدار انظر إلى نصف الجبهة.

❹ لاحظ نفسك تصوير أو الأصدقاء.



ثانيًا: الوضع والحركة:

- الجزء الأعلى من الجسم - يكون منتصب (ثقة).
- تحرك بمرونة (لاحظ شعورك بالاستقامة والانتصاب والثقة).
- قف في الاجتماع: فهذا يعطي رسالتك تأكيد أكثر.
- استعمل وضع الاستعداد.
- الاتكاء والميل قليلًا إلى الأمام مثل المتسابقين الرياضيين.
- أبعد الحواجز بينك والمخاطبين.
- تحرك وفق الطاقة المناسبة لك بدون تكلف.

الدلالات الحركية:

- **شد الأذن:** أخفاء الأمر.
- **خطوات طويلة وسريعة للمنصة:** الثقة بالنفس.

- **الوقوف منتصبا:** النجاح.
- **رفع الحواجب قليلا:** ما رأيكم.
- **طرق الطاولة بالأصبع:** الرغبة في الخروج.
- **الحك المستمر:** الكذب.
- **اليد في الحنك:** التأمل.
- **وضع الدين برهة على المنصة:** الارتياح والانفتاح.
- **اليدان متقاطعتان على الصدر:** عدم التأييد.
- **العبوس في الوجه:** عدم الارتياح لما تقول.

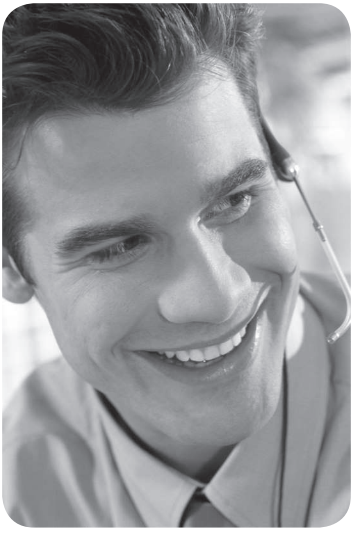


ثالثًا: ملامح وتعبيرات الوجه:

- أن تبتسم تحت الضغوط النفسية كأنك طبيعي.
- الناس يتأثرون بك أكثر إذا أحبوك وارتبطوا بك عاطفيا0
- ثلث الناس لديهم وجوه مبتسمة والثلث الآخر وجوه محايدة والثلث الأخير وجوه جادة وحادة.

كيـــف تبتســـم؟

- ابتسم من الداخل، الناس يعرفون والزائف لا ينفع أبدًا.



المهارات:

1. التدرب على الحركات.
2. النمذجة.
3. سجل على الفيديو وعدل.
4. انظر للتلفزيون والصوت مغلق

سوف تكتسب بعض المهارات.

رابعًا: اللبس والمظهر:

- كن لائقًا وملائما لعملك في لبسك (المكان والزمان والحالة الاجتماعية والظروف والعادات).

خامسًا: الصوت والتنوع الصوتي:

- نغمتك الصوتية تشكل 84 ٪ من رسالتك مصداقيتها وخاصة عندما لا يستطيع الآخرون رؤيتك.
- عند اتصالك بأحد تعرفه فإنك تعطي انطباع عن مشاعره بمجرد سماع صوته.

- قال تعالى: ﴿وَلَوْ نَشَاءُ لَأَرَيْنَاكَهُمْ فَلَعَرَفْتَهُم بِسِيمَاهُمْ ۚ وَلَتَعْرِفَنَّهُمْ فِي لَحْنِ الْقَوْلِ ۚ وَاللَّهُ يَعْلَمُ أَعْمَالَكُمْ﴾ (محمد: 30).

سمات الصوت:

- (الاسترخاء، وطريقة التنفس، والإلقاء، وتأكيد المقاطع).
- فرق في الإلقاء والأثر بين أن تقرأ الخطاب من ورقة وبين أن يكون ارتجالا (تخيل قائد يحمس جنوده ويقرأ من ورقة).



سادسًا: اللغة والوقفات والكلمات غير المنطوقة:

- تتكون اللغة من كلمات مفهومة وأصوات غير مفهومة0
- استخدم مفردات غنية ملائمة
- الأصوات الغير مفهومة تشتت وتضعف الحديث
- الوقفات ممتازة جدا.
- قلل السرعة عند بعض المقاطع
- (الإثارة والأفكار الجادة والمعقدة..).
- استخدم اللغة المباشرة.

المهارات:

- سجل لنفسك وعدل الأخطاء واستمر في النجاحات.
- اجعل صديقك يذكر اسمك عند اللزمة أو سجل نفسك ثم عدل.
- زود مفرداتك.



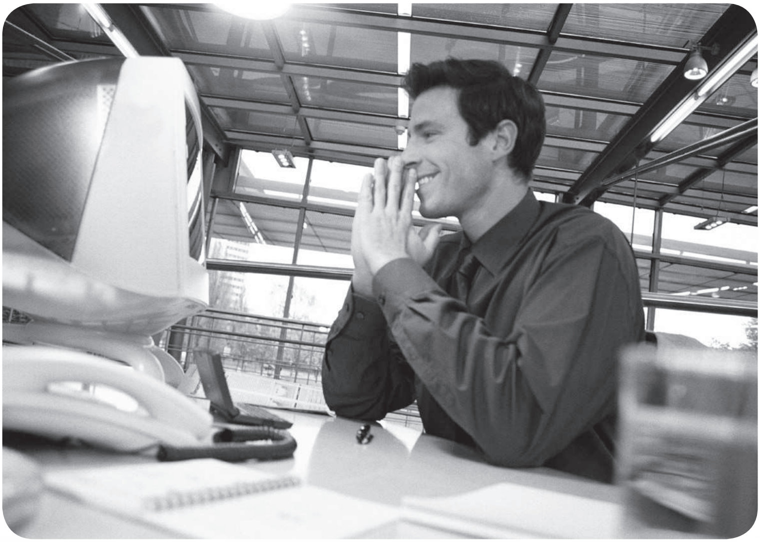
سابعًا: الإنصات:

- ﴿ وَإِذَا قُرِئَ ٱلْقُرْءَانُ فَٱسْتَمِعُوا۟ لَهُۥ وَأَنصِتُوا۟ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴾ (الأعراف: 204).
- 75 ٪ من العلاقات يمكن أن نبنيها عن طريق الإنصات، 25 ٪ تستعمل فقط.

الإنصات الفعال:

- التوقف عن التحدث.
- الاستعداد للاستماع.
- عدم المقاطعة.
- إظهار الجدية.
- التركيز فيما يقال.

- التحكم في العاطفة.
- أخذ الدور في التحدث.
- التراخي والتناغم مع الكلمات.
- الانتباه الكامل للمتحدث.
- الاستماع لفهم أفضل.
- طرح الأسئلة.
- الاستماع للذي لم يقل.
- اعد باختصار كلامه.
- سؤال المستمعين للتأكد من الفهم.



13

احذر من الوقوع في تلك الأخطاء

- المقاطعة.
- تجهيز الرد أثناء الاستماع إلى الكلام.
- عدم فهم وجهة نظر الشخص المتكلم ومحاولة تفسير الكلام بغير ما أريد له من معنى.

وهذه الأخطاء يقع فيها أشخاص كثر وبهذه الأخطاء ينشأ سوء الفهم.



ثامنًا: إشرك المستمع:

- القصة.
- اقتباس مثير وعبارات جيدة.
- الاتصال العيني.
- الحركة.

- **الأدوات البصرية:** وسـائل تعليمية جديدة، أشرك احد الحضور عفويًّا..
- **الأسئلـة:** اطلـب رفـع الأيـادي للموافقـة أو اطلـب متطـوع أو الأسئلة الجدلية.
- خطط للعرض وخذ متطوعا يساعدك.
- اللعب والحيل والخداع البصري.
- ركز المعلومات وجذب الانتباه قدر المستطاع.
- تعليق ودي أو مرح أو حميم.



تاسعًا: مفاهيم مهمة في الاتصال:

- كل البشر يمكن أن يحققوا النجاح الذي حققه الآخرون إذا اتبعوا استراتيجيات الناجحين نفسها.
- لن تعيش بدون أن تتصل بالناس و تتعامل معهم.
- الشخص الذي لديه مرونة عالية في التفكير و السلوك هو الذي تكون لديه سيطرة و تحكم أكبر في الأوضاع واتصال فعال.
- إذا كنت تفعل ما تفعله دائمًا فإنك تحصل على ما تحصل عليه دائمًا.
- نحن مخلوقون لنا تعلق بالعادة، و من يتعود على أمر فإنه يعيده.



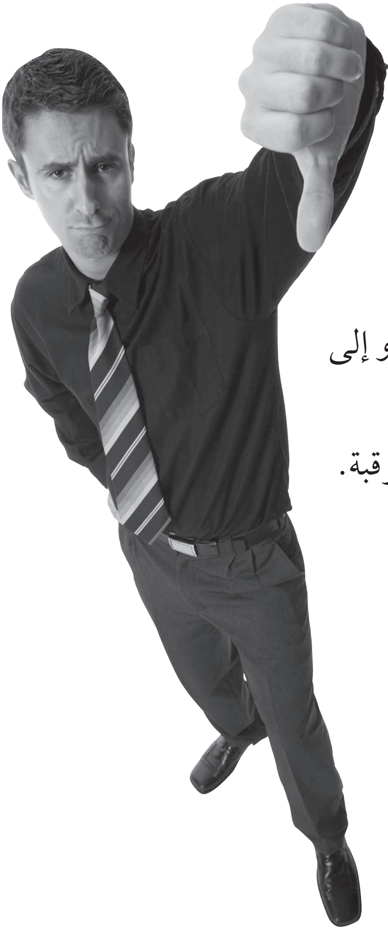


عاشرًا: حــركــة الجمـهـــور:

علامات جيدة:



- هـز الـرأس بالموافقـة (تأييد).
- ميـل الجسـد إلى الأمام (انتباه).
- الأصبع على الخـد أو جانب الـرأس (تفكيـر وتأمل).
- النظر المستمر إليك (تركيز).
- ميـل الرأس إلى أحد الجانبين مع النظر إليك (تفكير).
- الابتسامة والضحك.
- ترداد كلماتك.
- الكتابة وتسجيل النقاط.



علامات سيئة :

- التملمـل وكثرة الحركة في المكان.
- كثرة الدخول والخروج.
- النظر إلى الساعة.
- النظـر في أنحـاء الغرفـة أو إلى الخلف.
- الجلوس واليدان خلف الرقبة.
- التثاؤب.
- الغمضة البطيئة.

14

معوقات بناء العلاقات

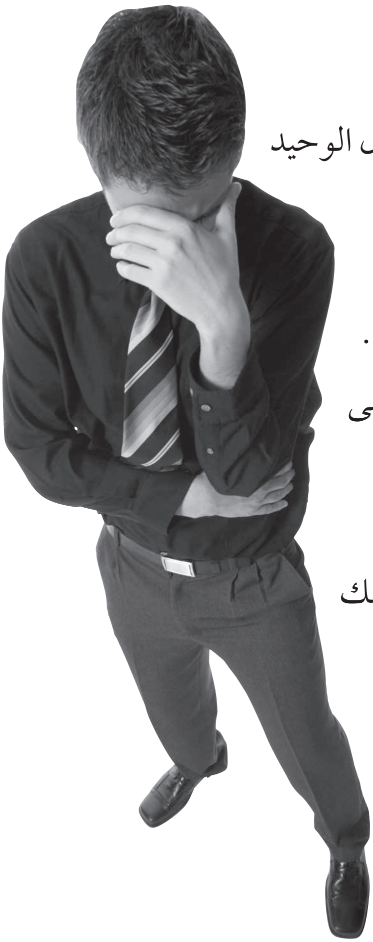
هناك العديد من العوامل والمعوقات التي تحول بين المرء وبين بنائه لعلاقاته على مختلف المستويات، وإيجاد الحلول لهذه المعوقات يمكن من بناء الذات والشخصية حتى تزيد القدرة على الإقناع والتأثير على الآخرين، ومن هذه المعوقات :

- الشعور بالخجل.
- الشعور بالنقص.
- عدم توفر مهارة الحوار والإقناع.
- كثرة المشاغل وقلة الوقت.
- عدم معرفة طرق بناء العلاقات.

وفيما يلي سنقوم بطرح بعض العلاجات التي يمكن بها التخلص من المعوقات سالفة الذكر أو التخفيف من أثرها.

1 **الشعور بالخجل:** وهو حالة بيولوجية تظهر من خلال الارتباك والاضطراب واحمرار الوجه، نتيجة عدم قدرة الشخص على

الرد أو التعامل أو التفاعل مع موقف ما، وللتغلب على هذا المعوق قم بما يلي :



- استعن بالله وأكثر اللجوء إليه.
- اعلم أنك لست الشخص الخجول الوحيد في الدنيا.
- كن طبيعيًا واحذر التكلف.
- تعلم فن الاسترخاء واحذر التشنج.
- ركز على المحيط العام وليس على مشاعرك الشخصية.
- تعلم فن رفع الصوت.
- تعلم وأحفظ ما تتعلمه فلعلك تستثمره عند مخالطتك للآخرين.
- أمسك بيدك شيئًا صلبًا (عصا، مفاتيح، مسبحة، ...إلخ).
- احرص على فصاحة اللسان.
- انظر إلى الآخرين ولا تكثر النظر إلى أعلى أو إلى أسفل.
- احرص على الهندام الجيد والرائحة الطيبة.

- احـرص على جهـازك التنفسـي ولا تزعجه بلبـاس ضيق أو بطعام كثير أو بمجهود كبير.

❷ **الشعور بالنقص:** وهو أن يتبع الشخص سلوكًا على غير طبيعته الذاتية ينبع بشـكل عام من خلال النشأة في عـدم باء الثقة وتقدير الـذات والقدرات الشـخصية، تجعل من الفرد يضع نفسـه فـي مرتبة دون الآخريـن، وهنا حاول القيام بما يلي :



- اعلم أن الكمال لله وحده.
- استعن بالله وتوكل عليه.
- تعلم وحارب الجهل.
- تكلم في ما تحسـن أو جر أطـراف الحديث إلى ما تحسن.
- تحدَّ نفسك وأرغمها على الإقدام.
- تدرج في علاقاتك، وبدأ بتكوينها مع دونك.
- تعلم فن الحوار والنقاش.
- احرص على التبسـم والأدب وحسن الخلق فبهما يغطى كل عيب.

- احترم نفسك وارفع من قدرها يحترمك الناس ويقدرونك.
- أكثر من مخالطة الآخرين.
- بادر بالكلام الوجيز المختصر المرتب مسبقًا.

3 **عدم توافر مهارة الحوار :** وتأتي هذه المشكلة من خلال قلة الخبرة وعدم التدرب على هذه المهارة بشكل عام، وتنشأ عادة من البعد عن اللقاءات والاجتماعات مع الآخرين، ولحل هذه المشكلة قم بما يلي :

- اقرأ كثيرًا مواقف ومحاورات العلماء والعظماء والفطناء.
- أحفظ شيئًا من كتاب الله بالإضافة إلى بعض الكلمات والمواقف والأشعار والأحاديث.
- خالط الناس وتعلم من فنونهم في الحوار والإقناع.
- حاول أن تتكلم وتحاور ولا تكثر الصمت.
- تكلم في ما تحسن أو جر الحوار إلى ما تحسن.
- حضر جيدًا قبل الالتقاء بالآخرين ورتب أفكارك وحدد ما تود قوله.
- حاور نفسك أمام المرآة أو سجل كلامك ثم استمع إليه ومن ثم صحح أخطاءك.
- حاول مرة ثانية وثالثة إن لم تنجح في المحاولة الأولى.

- ابدأ بمحاورة من هم أقل منك في مستواهم الثقافي والخطابي ثم تدرج بعد ذلك.

4 **كثـرة المشاغل وقلة الوقت :** وهي مشـكلة يعانـي منها الكثير تنبع بالدرجة الأولى من عدم القدرة على التنظيم الجيد للوقت والحرص علية، وللتغلب عليها قم بما يلي :

- اسأل الله تعالى أن يبارك في وقتك.
- نظم وقت
- اشتر وقتك وذلك بأن تجعل لك سكرتيرًا أو مساعدًا يساعدك في أعمالك.
- احـرص على ممارسـة الطرق اليسـيرة والتـي لا تكلف وقتًا كبيرًا في بناء أو توطيد العلاقات.
- اكتب برنامجك اليومي ولا تعوّل كثيرًا على ذاكرتك.
- تذكر دائمًا أن بركة الأوقات إنما تكون في البكور.
- لا تضيع وقتك في التوافه.
- أحذر من الخداع النفسـي والذي يكون فيه الانشـغال شعورًا وهاجسًا وليس حقيقة.
- لا تردد كثيرًا عبارة « أنا مشغول».

4 **عـدم معرفـة طرق بنـاء العلاقـات:** وهنا يعتقـد الكثيرون بأن هنا عيبا مـا فيهم يمنع الناس من التعرف عليهم وبناء العلاقات معهم، ومن حلول هذه المشكلة :

- الثقة بالنفس.
- محاولة الالتقاء مع الناس في مجالسهم
- اهتم بالآخرين دون تجاوز الحدود
- التدرج في بناء العلاقة دون تسرع
- التبسم الدائم والتهادي.
- اختيار علاقات مع عدد متنوع من الناس
- الحرص على تلبية الدعوات

إن قيامـك بمعرفـة المعوقـات التـي تحـول بينك وبيـن القيام بعلاقـات متميـزة يعتبـر الخطـوة الأولـى فـي التغلـب علـى هذه المعوقـات، بعـد ذلك يأتـي دور التمـرن والتدرب علـى الحلول المقترحة التي قدمناها لك، ولكن احرص على عدم اليأس وتذكر أنه كلما كررت المحاولات كلما كانت النتائج أفضل، وأن الهدف الـذي ترغب في الوصول له هدف شـريف يحتـاج منك المحاولة والتعب.

15

أسـهل خمسـة مداخـل للقلـوب والعقـول

- **الاحتــرام والتقدير:** نحن نحترم الكبير وصاحب المنصب لأنه مهـم لكـن هل تعتقد بأنه يوجد شـخص في العالـم يظن أنه غير مهم أتفق مع الشخص الآخر أنه مهم وسوف يتفق معك في كل شيء.
- **التسامح والبحث عن العذر:** كيف تلوم الناس على أخطاء يمكن أن تقع أنـت فيها، نحن نرى أخطاءنا صغيرة ونجد لها أعذار أما أخطاء الآخرين فهي كبيرة ولا تغتفر. اجعل تصحيح الخطأ يبدو سهلًا وجدد الثقة بالمخطئ.
- **افهـم وجهة نظـر الشخص الآخر:** كل شـخص يعتقـد دائمًا أنه علـى حق وأن آراءه منطقية حتى لو اختلفت مع الآخر في الرأي وتأكدت أنه على خطأ حاول أن تفهم وجهة نظره، الاسـتخفاف بآراء الآخرين يدفعهم إلى المقاومة.
- **ابحـث عـن العوامـل المشتركـة:** دائمًا يوجـد نقاط يتفـق عليها الجميـع، انطلق منها ولا تركز علـى نقاط الاختلاف، لنعمل في

اتفقنـا عليـه وليعذر بعضنا بعضـا فيما اختلفنا فيـه، تتحدث عن مصلحتك وتحدث عن المصلحة المشتركة.

- **الإعجـاب والثنـاء الصـادق:** مهما كان الشـخص سـيئًا لا بد من وجـود خصلة تسـتحق الإعجـاب والثناء، ابحث في الشـخص الآخر عن الجانب الإيجابي وكن مسرفًا في الثناء والشكر، افعل ذلك بصدق حتى لا يتحول الأمر إلى نفاق.

الدكتورة عبيـر حمـدي في سطور

- حاصلة علي دكتوراة في القانون الجنائي.
- حاصلة علي دكتوراة احترافية في الإدارة.
- مدرب محترف معتمد من جامعة القاهرة.
- كبير مساعدي دكتور إبراهيم الفقي ـ رحمه الله ـ.
- مدرب معتمد في الخرائط الذهنية من توني بوزان.
- مُمـارس مُتقـدم في البرمجـة اللغويـة العصبية مُعتمد مـن المركز الكندي للتنمية البشرية.

الفـهـرس

سما
للنشر والتوزيع